附件 5
用語詞彙

中止調查的投訴
這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論*
這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

成立、部分成立和不成立
這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查
這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

行政失當
這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮或不為他人着想等行為。

投訴
投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回
這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能決定繼續調查。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處
投訴人指稱的事項可能不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有重大行政失當之處，並就這些需要改善的地方提出意見。

* 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」

附件 5

用語詞彙

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的行動或機構。

決定不會繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

直接調查(「直查」)

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。直查通常是針對某些涉及行政制度的事宜或廣受市民關注的事項。

直接調查審研工作

這是指本署就某些可能值得展開直接調查的課題進行的初步審研。在審研過程中，本署會收集具體的資料。假如本署在完成審研後，認為無須展開更全面的調查，則會把這類審研工作列為「小型直接調查」。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

初步查訊

這是指初步進行的查訊，以決定是否需要展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。查詢並不是投訴，但有可能成為正式的投訴。

副本送本署的投訴

這是指投訴人向另一個機構提出投訴時，把副本送交本署備案，但沒有要求本署跟進。假如申訴專員認為需要介入，則這類投訴可能會成為正式的個案。

提供協助／作出澄清的方法

假如認為不宜以「現處計劃」處理有關個案，這是另一種初步查訊的方法。本署在審研所有相關資料，並認為無須展開全面調查後，會把調查結果告知投訴人及被投訴機構，亦會提議所涉機構採取改善措施或補救行動。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而主動進行的直接調查。

附件 5
用語詞彙

調解

這是投訴人與所涉機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查員會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

機構內部投訴處理計劃(「現處計劃」)

這是一種就性質較簡單的個案進行初步查訊的方法。本署在取得投訴人同意後，把個案轉介所涉機構進行調查及直接回覆投訴人，並把回覆的副本送交本署。假如發現所涉機構的回覆未能徹底處理投訴，申訴專員也可決定繼續查訊。